

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	DUANY VITORIA BALHUK			Qtd CRO(s)	3	
				Data	06/10/2023	
Operadora	CRO	UF	Nome dentista			
ODONTOLIFE	105132	SP	INGRID GUIMARAES MONTEIRO			
CNPJ	CPF					
	34865034000160			40773089845		
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo		
29/05/2020	J	Operadora	SAD169108849841	03/08/2023		
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados			
SP	SUZANO	473	18			
Atende outros convênios						
Quais?						
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO					
Moeda	Última produç.	Valor última prod.				
0,40	Sem guias	R\$ -				
Data inicio	Data final	Tempo finalização				
03/08/2023	06/10/2023	64 dia(s)				

1º contato	Data	16/08/2023
Obs.:		
Encontrado telefone whatsapp no SIO (11) 99222-7030, enviado whatsapp 16/08 às 12h10.		

2º contato	Data	16/08/2023
Obs.:		
[13:12, 16/08/2023] Retenção - Odontolife: O motivo do meu contato é referente ao desligamento que a Drª abriu. Seria por motivo do sistema certo? Poderia me informar o que não está entendendo do sistema, para que eu possa ajudar? [13:31, 16/08/2023] +55 11 99222-7030: Não conseguimos pedir guia DentalUni. Não conseguimos sequer entrar no site DentalUni E quando vamos pedir no site da OdontoLife não conseguimos localizar o beneficiário. E acaba gerando conflito entre nós e o paciente, já que não conseguimos fazer nada além da avaliação [14:36, 16/08/2023] Retenção - Odontolife: Entendi. Posso te encaminhar um passo a passo de como lançar guias? 115-00 16/08/2023] +55 11		

3º contato	Data	28/09/2023
Obs.:		
A mesma informou que: ``Bom dia! Agradecemos a atenção de vocês, mas infelizmente optamos pelo desligamento.'' Enviado whatsapp e irei ligar depois do almoço, (11) 99222-7030 28/09, envie o passo a passo de lançamento de guia.		

4º contato	Data	03/10/2023
Obs.:		
Enviado whatsapp (11) 99222-7030 03/10 às 10h52 questionando se os mesmos gostariam de continuar com o plano, visto que enviei o passo a passo, manuals de apoio e informei sobre nosso setor exclusivo de suporte.		

5º contato Data 06/10/2023

## Obs.:

``Realmente não temos interesse em continuar...''. Mesmo sido oferecido suporte, treinamento e enviado um passo a passo sobre o lançamento de guias.

## Ação Retenção

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento   | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros              |

Obs.: **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

## Motivo desligamento

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                      | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <input type="checkbox"/> Valores                               | <input type="checkbox"/> Franquia                             | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador                    | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento             | <input type="checkbox"/> Glosas                        |
| <input checked="" type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias             | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades    |
| <input type="checkbox"/> Regras Técnicas                       | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos       | <input type="checkbox"/> Aposentou                     |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura                         | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida                     | <input type="checkbox"/> Burocracia Operadora                 | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento       |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização                 | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento         |  |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular       | <input type="checkbox"/> Estudos                              |  |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                      | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                                 |   |  |

## Necessário abertura de protocolo

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

## Obs. Geral

Foi oferecido treinamento, suporte e envie um passo a passo sobre lançamento de guia e envio de NF, porém a mesma está decidida em seguir com o desligamento! 110909 - SP NAYARA FABIANE OLIVEIRA - 106118 - SP LEONARDO GALBOSERA YAMAMOTO

## Setor responsável

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Agata B. Gomes